

## **IBIS: bibliotheksinternes Wissensmanagement auf Plone Basis. Ein EFQM Projekt der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung.**

**Vortrag von Walter Wimmer auf der Tagung „Zope/Plone – freie Software für eine offene Gesellschaft.“ am 8. 11. 2007 in der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn**

EFQM<sup>1</sup> ist die Abkürzung von „European Foundation for Quality Management“. Es handelt sich dabei um einen europaweiten Zusammenschluss von Unternehmen mit Sitz in Brüssel. Diese Organisation hat das Programm „Levels of Excellence“ geschaffen, das auf dem sogenannten EFQM Modell zur Qualitätsbewertung und Qualitätssicherung beruht. Das niedrigste in einem EFQM Prozess erreichbare Level ist „Committed to Excellence“. Dies ist auch die Zertifizierung, die die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung für sich angestrebt und mittlerweile erreicht hat.

Charakteristisch für einen EFQM Prozess ist, dass die jeweilige Organisation zunächst ihre Stärken und Defizite in einer moderierten Selbstbewertung herausarbeitet. Das EFQM Modell gibt dafür eine Matrix vor, in der unterschiedliche Aspekte, wie Ressourcen, Vorgehensweisen und Ergebnisse bewertet werden.

Grundziele von EFQM sind unter anderem Verbesserungen in

- der Ergebnis- und Kundenorientierung,
- in der Führungskompetenz,
- im kontinuierlichen Lernen,
- in der Entwicklung von strategischen Partnerschaften
- und in der sozialen Kompetenz.

Eine Organisation soll Verbesserungen durch die Umsetzung konkreter Projekte erzielen, die im Rahmen der Selbstbewertung als wichtig, aber auch als realistisch beurteilt werden. Die Umsetzung der Projekte wird intensiv nach einem vom EFQM Modell vorgegebenen Schema dokumentiert. Die Ergebnisse werden von einem externen Experten evaluiert.

Das EFQM Modell wurde 2003 als Qualitätssicherungssystem für die Friedrich-Ebert-Stiftung ausgewählt. Vor der Bibliothek haben bereits die Geschäftsführung und eine Reihe anderer Abteilungen und Referate der Friedrich-Ebert-Stiftung einen EFQM Prozess durchlaufen.

Ausgangspunkt des Prozesses ist eine Selbstbewertung der Arbeitseinheit. Diese fand im August und September 2006 in einem insgesamt dreitägigen Workshop statt, an dem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek teilnahmen.

Im Lauf dieses Workshops kristallisierten sich Dutzende von Verbesserungsvorschlägen und Projektideen aus allen Arbeitsbereichen der Bibliothek heraus. Aus diesen Vorschlägen wurden Schwerpunkte herausgearbeitet und daraus wiederum drei Projekte ausgewählt, die in den nächsten neun Monaten umgesetzt werden sollten.

---

<sup>1</sup> vgl. auch: Gries, Rainer: Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung stellt sich erfolgreich den Anforderungen des Qualitätsmanagements: „Committed to Excellence (Verpflichtung zur Exzellenz). In: Bibliotheksdienst 41(2007), H. 9/10, S. 985 – 994.

Als Projekte wurden eine Nutzerbefragung, ein Internet-Portal zum Sammelschwerpunkt „Geschichte der deutschen Arbeiterbewegung“ sowie ein „internes Informations- und Wissensmanagementsystem“ für die Bibliothek ausgewählt.

Als ein zentrales Anliegen stellte sich im Selbstbewertungsprozess der Wunsch nach einer verbesserten abteilungsinternen Kommunikation heraus. Berichte, Protokolle, Projektbeschreibungen, Anleitungen, Organigramme und anderes mehr waren oft nur Teilbereichen der Abteilung bekannt und zugänglich. Durch diese Informationsdefizite wurden Arbeits- und Innovationsprozesse gehemmt. Ein ebenso wichtiges Ziel war aber auch, Frustrationen über mangelnde Teilhabe am abteilungsinternen Kommunikationsprozess abzubauen.

Das Projekt sollte und soll einer kontinuierlichen Innovation und einer verbesserten Mitarbeiterbeteiligung dienen und entspricht somit zentralen Grundideen der EFQM. Und was ebenso wichtig war: Das Projektziel war mit eigenen Ressourcen und ohne große finanzielle Investitionen erreichbar.

Für die aus sechs Personen bestehende Projektgruppe war von Anfang an klar, dass für diese Ziele ein Content-Management-System eingesetzt werden sollte. Die Informationen sollten sowohl systematisch als auch durch eine Suchfunktion erschlossen werden. Unterschiedlichste Informationstypen von der kurzen Terminankündigung bis hin zu umfangreichen Berichten mit Bildmaterial sollten verwaltet werden können.

Alle Anwender sollten nach einer Authentifizierung Inhalte einstellen können. Jeder Anwender sollte seine Inhalt eigenverantwortlich der Öffentlichkeit zugänglich machen können. Auch der Zugriff auf angebotene Informationen sollte aber generell nur für authentifizierte Benutzer möglich sein. Benutzer sollten prinzipiell nur durch Systemadministratoren angelegt werden.

RSS Feeds, sowie interaktive Elemente wie Blogs, Wikis oder auch Chat sollten im Prinzip unterstützt werden.

Das System sollte auch als Steuerungsinstrument bei per Email eingehenden Benutzeranfragen dienen. Dieser Wunsch konnte aber leider nicht realisiert werden.

Das Programm sollte unter Linux lauffähig sein, um vorhandene Rechner zu nutzen, auf denen die WEB Anwendungen der Bibliothek laufen und die von uns bis zu einem gewissen Maß eigenständig bzw. im Rahmen von Werkverträgen administriert werden können.

Es sollte sich - nicht zuletzt aus finanziellen Gründen - um frei erhältliche Software handeln, an der wir eigenständig Anpassungen durchführen konnten. Weiterhin sollte es eine breite Community geben, die das Programm langfristig unterstützt.

Ein erster Marktüberblick ergab, dass die Auswahl an CMS Systemen schier unübersehbar ist. Über das Tool CMS Matrix wurde eine erste Vorauswahl getroffen. Durch Informationen aus der Fachöffentlichkeit bspw. aus der Universitäts- und Landesbibliothek Saarbrücken oder dem Hochschulbibliothekszentrum NRW geriet aber relativ schnell die Softwarekombination aus dem ZOPE Datenbankserver und Plone als CMS in unser Blickfeld.

Plone deckt einen Großteil der von uns gewünschten Funktionalitäten ab und war für uns zudem schnell zu implementieren. Ein übersichtliches, wenn auch schlichtes Layout war sofort verfügbar und konnte über die von Plone verwendeten Skins relativ leicht verändert werden. Daneben gibt es noch eine Fülle weiterer Anpassungsmöglichkeiten bis hin zur Entwicklung neuer Inhaltstypen mit Archetypes und die Einbin-

dung zusätzlicher in Python programmierter Routinen. Diese Möglichkeiten haben wir bisher erst zu einem kleinen Teil genutzt.

Wichtig war uns auch die relativ einfache Handhabung von Plone bei der Informationseingabe durch die Endnutzer. Diese können zwischen zwei leistungsfähigen WYSIWYG Editoren wählen. HTML Kenntnisse werden dabei nicht benötigt, der HTML Quellcode ist jedoch auf Wunsch zugänglich. Ein Upload von Dateien unterschiedlicher Formate aus unserem lokalen Novell-Netz auf den Linux-Server ist über einfach verständliche Dialoge möglich.

Nach der Entscheidung für Plone begann die Projektgruppe mit der Anpassung des Systems an die eigenen Bedürfnisse. Die Organisation der Dokumente im CMS sollte zwei unterschiedliche Anforderungen auf einen Nenner bringen. Die Dokumente sollten über eine systematische Anlage zugreifbar sein. Andererseits sollte die Speicherung von Informationen für den Benutzer möglichst einfach und intuitiv erfolgen.

Im bibliotheksinternen CMS System sollte auf Redakteure verzichtet werden. Alle Benutzer mit Ausnahme einiger weniger Administratoren sollten gleichrangig agieren. An die Stelle des üblichen dreistufigen Systems von Zugriffsrechten sollte ein zweistufiges treten. Dadurch wurde ein einfach zu verstehendes, fehlertolerantes System der Dokumentablage noch wichtiger.

Als Lösung wurde ein System von sogenannten intelligenten Ordnern gewählt, die auf die einzelnen Arbeitsbereiche der Bibliothek abgestimmt sind.

Bei intelligenten Ordnern handelt es sich in Plone um gefilterte Ausschnitte der gesamten vorhandenen Informationsmenge. Informationen, die den jeweiligen Filterkriterien entsprechen, werden im Ordner angezeigt. Die Sortierung der Dokumente in den intelligenten Ordnern ist frei wählbar und erfolgt automatisch. Dies ist bei richtigen Ablageordnern für Dokumente nicht der Fall. Die Inhalte intelligenter Ordner können standardmäßig als RSS Feeds abonniert werden. Auch das ist bei Ablageordnern nicht der Fall.

In der Regel verwenden wir für die Zuordnung zu bestimmten Ordnern nur zwei Filterkriterien: Den Status des Dokumentes und Schlagworte, die den Inhalt des Dokuments beschreiben.

Nur Dokumente, denen der Ersteller den Status „veröffentlicht“ gegeben hat, werden angezeigt. Dokumente mit dem Status „privat“ sind nur für den Ersteller und die Administratoren sichtbar.

Das Schlagwortvokabular wurde in Zusammenarbeit mit der gesamten Abteilung entwickelt und deckt alle Tätigkeitsfelder der Bibliothek ab. Da Schlagworte auch in Kombination als Filterkriterien verwendet werden können, wird eine sehr präzise Filterung möglich.

Die Ablage der Dokumente erfolgt in privaten Ordnern der einzelnen Mitarbeiter. Diese können ihre dort abgelegten Dokumente nach eigenen Präferenzen organisieren. Auf diese Art ist es für alle Kolleginnen und Kollegen jederzeit klar, wo die Dokumente abgelegt werden müssen und wie sie zugänglich gemacht werden.

Ergänzt wird der systematische Zugriff durch eine Suchfunktion. Diese durchsucht in der momentan eingesetzten Version 2.5.4 alle in Plone selbst eingegebene Informationen, nicht aber hochgeladene Dokumente. Die mit Javascript realisierte Live Search bietet schon während der Eingabe des Suchbegriffs relevante Dokumente an.

Bisher erfolgten am System keine Anpassungen, die Änderungen oder Ergänzungen auf der Ebene der Python Programmierung erfordern. Dies könnte zur Zeit bibliothekintern nicht geleistet, aber über Werkverträge sichergestellt werden. Allerdings hat sich die Notwendigkeit dafür bisher noch nicht gestellt.

Verändert wurde primär das Layout. Plone benutzt für Darstellung in erheblichem Umfang Cascading Style Sheets. Diese prägen das Aussehen der unterschiedlichen Skins stark. Die Anpassung dieser CSS Dateien ist relativ einfach, sofern man mit der CSS Syntax vertraut ist.

Eine von Plone generierte Seite setzt sich aus unterschiedlichen Bereichen zusammen. Die Inhalte dieser Bereiche werden durch einzelne Templates definiert, die wiederum von einem zentralen Template zusammengesetzt werden. Anpassungen dieser Templates können durch Benutzung von TALES und METAL zwei Plone bzw. ZOPE spezifische Makrosprachen erfolgen. Durch Nutzung dieser Makrosprachen wurden bestimmte Bereiche von Plone Seiten neu strukturiert bzw. ausgeblendet.

Auch der Work Flow, also die Abfolge bestimmter Zustände eines Dokuments wurde neu definiert. Durch den Verzicht auf die Rolle des „Redakteur“ entfällt bspw. der Zustand „zur Veröffentlichung eingereicht“. Auch die Zugriffsrechte auf Dokumente mussten der veränderten Rollenstruktur angepasst werden. Diese Veränderungen konnten jedoch ohne Scripting über die Managementoberfläche von Plone bzw. Zope durchgeführt werden.

Mehr Raum als die technischen Anpassungen nahm die Einführung des Systems in der Abteilung ein. Das Konzept wurde mehrmals auf Abteilungsversammlungen diskutiert und verändert. Beispielsweise war die Integration einer Kalenderfunktion zunächst nicht vorgesehen und wurde erst auf Wunsch von Kolleginnen und Kollegen eingeführt.

Sehr wichtig war uns die Schulung unserer Kolleginnen und Kollegen, um eine hohe Akzeptanz unseres Produkts zu erreichen. Es wurden Schulungsunterlagen erstellt, die speziell auf die abteilungsinternen Bedürfnisse abgestimmt wurden. Die Schulungen wurden von Mitgliedern des Projektteams in Kleingruppen durchgeführt.

Wir konnten unsere selbst gesteckten Ziele innerhalb des Projektzeitraums im wesentlichen verwirklichen. Unser Projekt wurde durch den externen Sachverständigen positiv evaluiert und ist mittlerweile auch abteilungsintern größtenteils akzeptiert.

Bei Bedarf können wir über Werkverträge auf zusätzliches externes Know How zurück greifen. Dies war für uns bei einem Versionswechsel auf Plone 2.5.4 sehr hilfreich. Plone 2.5.4 bietet gegenüber der ursprünglich verwendeten Version 2.1. eine erheblich schnellere Speicherung von Dokumenten. Die mangelnde Performance der Vorgängerversion in diesem Punkt war von den Kolleginnen und Kollegen vielfach bemängelt worden.

Auch Probleme mit der Kalenderfunktion konnten durch diesen Versionswechsel behoben werden. In der Vorgängerversion führten nicht reproduzierbare Abstürze des Kalender Portlets häufig zu leeren Seiten. Die Benutzung der Kalenderfunktion war so nur eingeschränkt möglich.

Nachdem unsere Plone Anwendung mittlerweile als abteilungsinternes Informationssystem etabliert ist, wollen wir im nächsten Schritt Plone auch für die Präsentation von Teilen unserer WEB Site nutzen. Das bereits erwähnte „Portal zur Geschichte der deutschen Arbeiterbewegung“ ist seit kurzem online. Weitere Projekte bspw. zur Präsentation digital vorliegender grauer Literatur sind angedacht.